

تأثیر چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی در تأمین امنیت عمومی

گردشگران

تقی بختیاری¹، یوسف ترابی²، علی داداش تباراحمدی³

تاریخ دریافت: 98/01/23

تاریخ پذیرش: 98/04/20

از صفحه 163 تا 184

پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال دوازدهم،
شماره دوم (پیاپی چهل و ششم)، تابستان 1398

چکیده

مقدمه: امنیت عمومی ناظر بر امنیت شهروندان در شبکه تعاملات فرد، دولت، جامعه و با مأموریت‌های سازمان پلیس در ارتباط مستقیم است. مأموریت اساسی پلیس در رابطه با نظم و امنیت عمومی است که در واقع، امنیت عمومی دربرگیرنده تمامی افراد و انسان‌هایی است که در یک کشور و در یک مرز جغرافیایی خاص زندگی می‌کنند. لذا این پژوهش با هدف بررسی تأثیر چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی بر تأمین امنیت عمومی گردشگران در سال 1396 اجرا شده است.

روش: این پژوهش از نظر نوع، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی فرماندهان، جانشینان و کارکنان انتظامی شهرستان بابلسر به تعداد 150 نفر است که به روش تمام‌شمار انتخاب شده‌اند. روش گردآوری داده‌ها، پیمایشی و ابزار آن، پرسشنامه محقق‌ساخته بوده که روایی آن از طریق خبرگان و صاحب‌نظران و پایائی آن به‌وسیله ضریب آلفای کرونباخ (0/862) به دست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون تحلیل رگرسیون خطی استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های تحقیق نشان داد که چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی شامل عوامل انسانی، عوامل تجهیزات فیزیکی و عوامل زمینه‌ای با توجه به سطح معناداری (sig=0/000) که کمتر از 0/05 است و ضریب بتا به‌دست‌آمده که به ترتیب فرضیه‌ها 0/۲۵۹/261 و 0/۰ و 0/207 محاسبه شده است، بیانگر آن است که چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی پلیس بر تأمین امنیت عمومی گردشگران، تأثیر معناداری دارد.

نتیجه‌گیری: با توجه به اینکه فرضیه اصلی تحقیق، یعنی تأثیرگذاری عوامل درون‌سازمانی مدیریت انتظامی بر امنیت عمومی گردشگران با ضریب تعیین 0/786 تأیید شده، لذا مدیریت انتظامی می‌تواند با برنامه‌ریزی و ارتقاء شاخص‌های مورد مطالعه در سه بعد عوامل انسانی، عوامل فیزیکی و عوامل زمینه‌ای امنیت عمومی گردشگران را در شهرستان بابلسر بهبود بخشد.

کلیدواژه‌ها: چالش، مدیریت انتظامی، تأمین، امنیت عمومی، گردشگران.

1- استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین، عضو گروه امنیت داخلی، تهران، ایران (نویسنده مسئول): taghibakhtiari@gmail.com

2- دانشیار دانشگاه علوم انتظامی امین، عضو گروه علوم سیاسی، تهران، ایران.

3- کارشناس ارشد گرایش فرماندهی و مدیریت انتظامی، تهران، ایران.



مقدمه

امروزه رهبری و مدیریت، موتور توسعه یک نظام است. به بیان دیگر، انسان‌ها برای تحقق اهداف خود نیازمند زندگی جمعی هستند و توسعه زندگی جمعی و کار گروهی در بستر رهبری و مدیریت اثربخش و مطلوب امکان‌پذیر است (خورشیدی، 1392: 427). رهبری و مدیریت از ارکان اصلی سازمان و جامعه است. به بیان دیگر، دانش مدیریت و رهبری سازمانی در کنار سایر وظایف آن‌ها مانند برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، کنترل و غیره، یکی از وظایف ضروری و حیاتی است و نقش زیربنایی در بهره‌وری سازمان‌ها دارد (ذوالفقاری: 24). طبیعی است در جریان فرایند تحول سازمان، سطح و نوع توانمندی‌های انسان از عوامل تعیین‌کننده برنامه‌های تحول در سازمان‌ها و بنگاه‌هاست و اصولاً این توانمندی‌ها تابع دو عامل اساسی، یعنی خواستن و توانستن است. با توجه به سطح دانش، مهارت‌ها و آگاهی‌های نیروی انسانی توانمند و نقش تحول‌آفرین آن‌ها، انسان دیگر در سازمان‌های امروز ابزار تلقی نمی‌شود، بلکه سرمایه و محور آموزش و توسعه است؛ زیرا سازمان‌ها در خلأ نیستند؛ بلکه در محیطی پرتلاطم قرار دارند که اوضاع محیطی درونی و بیرونی، حیات سازمانی آن‌ها را به شدت مورد تهدید و تأثیر قرار می‌دهد (رایت، رن و یک و دیگران، 2013: 62).

مدیریت انتظامی بر پایه اقدام‌های پلیسی برای حمایت از شهروندان آسیب‌پذیر، افزایش آگاهی‌های عمومی، نظارت بر اماکن عمومی و افزایش هزینه‌های ارتکاب جرم مبتنی است. متولی اصلی این نوع اقدام‌ها، نیروی انتظامی است که برای تحقق آن، باید رویکرد جدیدی را نسبت به وظایف سنتی خود اتخاذ کند؛ زیرا مدیریت انتظامی بیشتر مبتنی بر تدابیر و اقدام‌های کنشی (پیش جنایی) توسط پلیس است. حال آنکه وظایف سنتی پلیس بیشتر دربرگیرنده اقدام‌های واکنشی (پس جنایی) برای کشف و تعقیب مجرمان است. نیاز به امنیت عمومی در شهرها همواره از بنیادی‌ترین نیازهای بشر و مسئله وقوع جرم از مهم‌ترین مسائل جامعه بشری به شمار آمده است. با افزایش پیچیدگی جوامع، شرایط تأمین این نیاز و برطرف کردن این مسئله نیز پیچیده‌تر شده است (ریاحی و همکاران، 1395: 352).

امروزه گردشگری یکی از مسائل مهم و مؤثر اقتصادی و از عوامل مهم و برجسته ارتباطی، اجتماعی و فرهنگی سطح جهان محسوب می‌شود (شایگان و رستمی، 1390: 152) و امنیت و احساس امنیت یکی از عوامل بسیار مهم در انتخاب مقصد گردشگری است (سونمز و گرافا،¹ 2009: 3)؛ به‌گونه‌ای که اگر گردشگران مقصدی را ناامن بدانند، انگاره منفی از مقصد در ذهن خود می‌پرورانند و به دنبال آن رغبت کمتری برای بازدید از آن مکان خواهند داشت (دونالد سوند و فریرا،² 2009: 15). در نتیجه گردشگران از سفر به مقصد یا کل منطقه‌ای خاص به دلیل احساس خطر اجتناب می‌کنند (سونمز و گرافا، 1998: 114).

شهرستان بابلسر نیز به‌واسطه برخورداری از مواهب طبیعی، وجود جاذبه‌های توریستی یکی از قطب‌های گردشگری استان مازندران است که سالیانه پذیرای صدها هزار نفر گردشگر است که هرکدام از آنان، با فرهنگ و آداب رسوم متفاوت و خرده‌فرهنگ‌های متنوع در شهر بابلسر حضور می‌یابند. کمبود نیروهای انتظامی آموزش‌دیده به‌عنوان پلیس ویژه گردشگری، به دلیل ماهیت و طبیعت اماکن و موقعیت‌های گردشگری، باعث می‌شود که این اماکن به‌وسیله مجرمان نیز استفاده شوند؛ لیکن قربانیان فقط گردشگران نیستند، بلکه هر قربانی بالقوه دیگری در موقعیت‌های جرم‌زا قرار گیرد قربانی می‌شود و این امر باعث تشدید کاهش امنیت در سطح شهر می‌شود (بابایی، 1393: 6).

با توجه به رشد و توسعه فرهنگ شهرنشینی و توسعه ارتباطات و حمل‌ونقل، به‌تبع آن صنعت توریسم نیز در سال‌های اخیر رشد روزافزونی داشته است. در نتیجه، امنیت توریست‌ها باید متناسب با سایر برنامه‌ریزی‌های دولتی، در دستور کار میزبان باشد؛ لذا این تحقیق در صدد پاسخ به این سؤال اساسی است که چالش‌های درون‌سازمانی چه تأثیری بر تأمین امنیت گردشگران در فرماندهی انتظامی شهرستان بابلسر دارد؟

1- Sonmez & Greafe
2- Donaldson & Ferira



پیشینه و مبانی نظری پژوهش

پیشینه پژوهش

مطالعات متعددی پیرامون مدیریت انتظامی و یا امنیت گردشگران انجام شده است که در ادامه به برخی از این تحقیقات اشاره می‌شود:

ضرابی و دهقان‌نیا (1396)، در مقاله «سنجش عوامل مؤثر بر ارتقاء امنیت گردشگری (مورد مطالعه: کلان‌شهر اصفهان)» که به روش توصیفی - پیمایشی انجام شده است به این نتیجه رسیده‌اند که امنیت و گردشگری یک ارتباط دوسویه و مستقیم با یکدیگر دارند و صرفاً نگاه پلیسی به این مقوله نمی‌تواند امنیت گردشگری را تضمین کند و نیازمند برنامه‌ریزی منسجم در ابعاد مختلف اجتماعی، بهداشتی، زیست‌محیطی، کالبدی و غیره هستیم تا به ارتقای امنیت گردشگری و رفع موانع منجر شود.

هوشمن‌یار (1394)، در پژوهشی با عنوان «توسعه مدیریت و نقش خلاقیت پلیس در نظم و امنیت عمومی»، با سؤال محوری توسعه مدیریت چه نقشی در خلاقیت پلیس در نظم و امنیت عمومی دارد؟ به بررسی اندازه اثر متغیرهای توسعه مدیریت و نقش خلاقیت پلیس در نظم و امنیت عمومی پرداخته است. نتایج بیان‌گر آن است که رابطه بین نقش توسعه مدیریت و خلاقیت پلیس در نظم و امنیت عمومی با ضریب همبستگی اسپیرمن 0/353 نشان از رابطه مثبت و معناداری بین این دو متغیر دارد.

تقوایی و پرهیز (1392)، در مقاله «نقش امنیت گردشگران در جذب گردشگران خارجی به ایران» که به روش توصیفی - پیمایشی انجام شده به این نتیجه رسیدند که همه ابعاد شش‌گانه امنیت یعنی امنیت سیاسی، اقتصادی، سلامتی، فرهنگی، خانوادگی و حمل‌ونقل بر قصد سفر گردشگران خارجی به کشور تأثیر دارد.

خلیفه سلطانی (1390)، در پژوهش «بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان»، با سؤال محوری چه عواملی بر احساس امنیت گردشگران خارجی مؤثر است؟ میزان احساس امنیت گردشگران با توجه به دو متغیر کلیدی حضور و عملکرد نیروی انتظامی و تبلیغات ارائه شده در خصوص مسائل امنیتی برای گردشگران سنجش شده که نتایج نشان داد بین دو متغیر حضور و عملکرد نیروی

انتظامی و تبلیغات ارائه شده رسانه جمعی در خصوص احساس امنیت گردشگران خارجی از پیوستگی آماری برخوردارند.

هزارجریبی (1389)، در پژوهش «احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعه گردشگری»، با روش پیمایشی و این سؤال اصلی که میزان احساس امنیت اجتماعی در گردشگران چقدر است؟ به این نتیجه رسیده‌اند که بین احساس امنیت اجتماعی و گردشگری رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد. به عبارتی دیگر به ازای یک واحد افزایش در احساس امنیت، 0/569 واحد در تمایل به سفر مجدد گردشگران به ایران افزایش ایجاد می‌شود.

استایلز¹ و همکاران (2015)، در مقاله «تأثیر عملکرد سازمانی کارکنان بر پایداری شرکت‌ها»، با این سؤال اصلی که عملکرد کارکنان چه تأثیری بر پایداری شرکت‌ها خواهد داشت؟ به این نتیجه رسیدند که دو شاخص مؤثر بودن و متعهد بودن مدیران ارشد سازمانی، می‌تواند عملکرد کارکنان را از وضع نامساعد به وضع بهینه انتقال دهد.

گئورگ² (2014)، در مقاله «گردشگری در برزیل» به بررسی این سؤال که چقدر گردشگران در این کشور احساس امنیت دارند پرداخت که نتایج نشان داد گردشگران از احساس امنیت بالایی برخوردار بوده و این عامل ترغیب‌کننده آن‌ها به بازدید مجدد از این کشور است. علیرغم اینکه پژوهش‌های بررسی‌شده جملگی به دنبال تأثیر متغیرهای دیگر بر امنیت گردشگران هستند ولی هیچ‌کدام عیناً به بررسی تأثیر چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی بر امنیت گردشگران نپرداخته‌اند لذا این پژوهش در صدد بررسی این مسئله است.

مبانی نظری پژوهش

در جوامع شهری، به‌ویژه در شهرهای ساحلی، به دلیل نبود نظارت‌های کامل، زمینه‌های احساس ناامنی یکی از مهم‌ترین مسائل شهرهای ساحلی محسوب شده که به‌موجب آن شرایط برای وقوع جرائم بسیار مستعدتر است. لذا مدیران بخش امنیت انتظامی باید بدانند که به دست آمدن کیفیت زندگی کاری خوب، مستلزم این است که

1- Styles
2- Georg



مشاغل به خوبی طراحی شود و عملکرد مدیران پیوسته مورد بازبینی و بررسی قرار بگیرد. در جهان رقابتی امروز، بی شک یکی از ابزارهای مهم ایجاد تحول و بقای سازمانی و رسیدن به اهداف و رسالت‌های موردنظر، برنامه‌ها و رویکردهای نوین آموزشی در جهت ارتقای عملکرد مدیران ارشد سازمانی به منظور ایجاد تحول در عملکرد کارکنان است (بوکا¹ و دیگران، 2013: 43).

وجود جاذبه‌های فراوان توریستی و تفریحی، زمینه‌های لازم را برای جذب گردشگران فراهم می‌کند. هرچند یکی از شرایط لازم برای توسعه پایدار گردشگری وجود امنیت است و به تبع آن افزایش شمار گردشگران موجب رونق کسب‌وکار و افزایش درآمد شرکت‌ها و مؤسساتی می‌شود که در این عرصه فعالیت می‌کنند. توسعه گردشگری عامل مؤثری در مقابله با فقر است و موجب افزایش درآمد قشرهای مختلف، کاهش بیکاری و رونق اقتصادی و در نتیجه بهبود کیفیت زندگی مردم و افزایش رفاه اجتماعی می‌شود. شاید به همین دلیل است که لويس ترنر گردشگری را امیدبخش‌ترین و پیچیده‌ترین صنفی می‌داند که جهان سوم با آن روبه‌روست و معتقد است که گردشگری بیش‌ترین قابلیت را برای جانشینی دیگر صنایع درآمدزا دارد (بابایی، 1393: 6).

با توجه به نقش و جایگاه امنیت در توسعه گردشگری در مطالب ذکر شده بالا، در ادامه به بررسی نقش مدیریت انتظامی و چالش‌های درون‌سازمانی آن در راستای تأمین امنیت گردشگران خواهیم پرداخت. مدیریت انتظامی انجام سلسله فعالیت‌هایی برای نیل به اهداف سازمان پلیس با استفاده بهینه از منابع ورودی شامل نیروی انسانی، سرمایه، فناوری و مواد اولیه و اطلاعات از طریق انجام چهار وظیفه مهم مدیریتی، یعنی برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت، رهبری و نظارت و کنترل است (مصطفی‌نژاد، 1393: 51).

چالش‌های درون‌سازمانی شامل سه بعد انسانی، فیزیکی و زمینه‌ای است که مؤلفه‌های هر بعد به شرح جدول شماره (1) تعریف شده است.

جدول 1: تعریف نظری مؤلفه‌های چالش‌های درون‌سازمانی در ابعاد سه‌گانه

ابعاد	مؤلفه	تعاریف نظری
	ضعف انگیزش در کارکنان	انگیزش محصول مشارکت و نتیجه رابطه متقابل (تعامل) فرد با موقعیتی است که در آن قرار می‌گیرد. از نظر سازمانی انگیزه عبارت است از عامل درونی که باعث تغییر در رفتار و حرکت در مسیر پیشبرد و اهداف سازمانی می‌گردد (کاشانی، 1370: 23).
	عدم اعتماد در کارکنان	اعتماد وقتی حاصل می‌شود که افراد، دارای هنجارهای مشترک، صداقت و رفتار متقابل باشند و بنابراین بتوانند با یکدیگر همکاری کنند (چلبی، 1375: 167).
	عدم مشارکت کارکنان	مشارکت در معنای عام آن به مفهوم همکاری، شرکت در کاری، امری یا فعالیتی و حضور در جمعی، گروهی و سازمانی جهت بحث و تصمیم‌گیری چه به صورت فعال و چه به صورت غیرفعال است که در آن نقش و مسئولیت فرد چندان تعریف و مشخص نشده است (محسنی تبریزی، 1387: 141).
عوامل انسانی	سختی کار	استرس شغلی بالا، خطرات ویژه، نوسانات منزلت شغلی و اجتماعی، مشکلات کاری و نوبت شب سختی کار تعریف می‌شود (الیاسی، 1395: 43).
	عدم برنامه‌ریزی و پیشگیری از شرایط اضطراری	برنامه‌ریزی متضمن تعیین هدف‌ها و مقاصد سازمان و تهیه نقشه و برنامه کار است. این امر از مهم‌ترین ارکان مدیریت بوده و هیچ مدیری نباید اهداف سازمان را بدون برنامه تعقیب کند (رضاییان، 1384: 23).
	عدم وجود قوانین و دستورالعمل‌های مناسب و شفاف برای مدیریت انتظامی	قانون مجموعه باید‌ها و نیاید‌هایی است که شیوه رفتار آدمی را در زندگی اجتماعی تعیین می‌کند، قوانین خوب وضع را بهتر می‌سازد و قانون‌های بد قانون‌های بدتری به دنبال دارد در سایه قانون‌گرایی تبار‌گرایی به حاشیه رانده می‌شود و شایسته‌سالاری در عزل و نصب‌ها جایگزین آن می‌گردد و عدم وجود قوانین درست مشکلات عدیده‌ای را به وجود خواهد آورد (جهانبگلو، 1385: 17-13).
	کمبود فناوری و اطلاعات	فناوری یک تجلی خاص تغییر است. هر تغییری دشوار است و واحد منابع انسانی باید خود را به‌روز بازبینی کنند (تدبیر، 1383: 36).
	کمبود تجهیزات فیزیکی	در سال‌های اخیر پست‌های که نیازمند نیروهای با تحصیلات و مهارت بالاتر هستند در حال رشد روزافزون است. به نظر می‌رسد نیاز به افراد با سطح دانش و آگاهی بالاتر به‌شدت در حال افزایش است (سعادت، 1386: 32).
	کمبود آموزش	موفق‌ترین سازمان‌ها آن‌هایی هستند که بتوانند افرادی با توانایی اداره سازمان‌های جهانی را جذب، پرورش و حفظ کنند. زمانی که سازمان



تعاریف نظری	مؤلفه	ابعاد
روبه‌پیشرفت است باید کارکنان نیز آموزش‌های لازم نسبت به آن پیشرفت‌ها را داشته باشند (مایر، 2013: 37).		
کمیود تجهیزات نظارتی بر کنترل و ایجاد امنیت نقش بسیار زیادی دارد.	کمیود تجهیزات نظارتی	
اعتبارات به معنای «انتقال موقتی قدرت خرید از افراد حقیقی یا حقوقی به فرد دیگری است که کارایی و مدیریت لازم جهت فعالیت دارد ولی فاقد سرمایه کافی است» (نیک‌صفت، 1393: 39).	کمیود بودجه و اعتبارات	
در سازمان‌های سنتی تصمیم فقط از بالا به پایین گرفته می‌شود. کارکنان هیچ تأثیری در تصمیمات ندارند. هر تصمیمی فقط با نظر و تأیید مدیر قابل اجراست و در صورت رد (هرچند اگر صحیح باشد) جایی برای برگشت وجود ندارد (مایر، 2013: 46).	وجود هرم تصمیم‌گیری	
اخلاق مدیریتی رفتاری است که نه‌تنها طبق قانون، بلکه متناسب با ضوابط اخلاقی معمول در کل اجتماع باشد. این که انتخاب‌های فردی بایستی پیرو کدام ضوابط اخلاقی باشند، موضوع موردبחי است (رایت و رن ویک، 2013: 154).	ضعف در اخلاق مدیریتی	
کارکنان در صورت عدم تأمین نیازهای اساسی‌شان، ابتدا احساس رضایت نمی‌کند و سپس بعد از تلاش برای ارضاء این نیاز و مواجه‌شدن با عدم توجه مدیران، منجر به از بین رفتن انگیزه در آن‌ها و درنهایت بی‌تفاوتی خواهد شد (بلانچارد، 1378: 69).	عدم شناخت نیازهای کارکنان	عوامل زمینه‌ای و فرهنگی
بی‌توجهی از طرف مافوق دلایل مختلفی دارد؛ از قبیل بی‌تفاوت بودن خود مافوق به مسائل سازمان، بی‌تجربه بودن مافوق، نداشتن تجربه کافی، نبود معیارهای ارزشیابی و... (فرنچ بل، 1385: 73).	بی‌توجهی مافوق به مسائل و اتفاقات سازمان	
کارکنان نگاه تیزبینی به تصمیمات مدیریت در مورد خودشان دارند. به‌طور مثال، در انتصاب همیشه یک مقایسه اجتماعی به وجود می‌آید. در صورت عدم انتخاب فردی شایسته، موجب بروز نارضایتی و بی‌تفاوتی می‌گردد. در چنین سازمان‌هایی ترفیعات بر اساس شایستگی افراد انجام نمی‌شود و معیار شایسته بودن بر تعداد بله گفتن و حرف‌شنوی بدون چون چرا است (فرنچ بل، 1385: 73).	عدم شایسته‌سالاری	
وظایف که نقش بسزایی در تحقق اهداف شغلی و سازمانی دارند. آن‌ها بخش مهمی از شغل را تشکیل می‌دهند (نائلی، 1373: 42).	تداخل وظایف	
دسترسی عمومی به تمام اطلاعات اعم از مثبت یا منفی که از نظر قانونی به شیوه‌ای دقیق، به‌موقع، متعادل و بدون ابهام قابل انتشار است (نامدار، 1383: 23).	نبود شفافیت لازم در مسؤولیت‌ها در دستگاه‌های درگیر	

ابعاد	مؤلفه	تعاریف نظری
	خلاً قانونی در خصوص گردشگری دریا	کارشناسان بر این باورند که مکانیسم برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری‌های صنعت توریسم در هر کشوری باید از فرآیندهای تخصصی در خصوص قانون‌گذاری برخوردار باشد. هراندازه قوانین جامع‌تر، روان‌تر، کاربردی‌تر و توسعه‌محورتر باشند، توسعه صنعت توریسم نیز محسوس‌تر خواهد شد. در همین راستا، تدوین قوانین و مقرراتی برای حمایت از گردشگران و ایجاد امنیت برای آن‌ها امری ضروری است (شفیعی، 1396: 54).

امنیت به مفهوم رهایی از ترس، خطر و احساس دوری از هرگونه تعهد، تعریف می‌شود. در فرهنگ لغت‌نامه فارسی معین امنیت به معنای «ایمن شدن، درمان بودن» تعریف شده است (معین، 1381: 354).

امنیت و صنعت گردشگری در تعاملی دوجانبه هم می‌توانند تأثیر افزایشی برهم داشته باشند و هم تأثیر کاهشی به این معنا که افزایش (و یا کاهش) امنیت باعث رونق (یا رکود) صنعت گردشگری خواهد شد و بالعکس (بیگی و میرزاخانی، 1388: 349). گروهی از پژوهشگران، نظریه‌های علمی گوناگونی در زمینه مسائل و موضوعات سازمانی ارائه داده‌اند. این نظریه‌ها درباره انگیزش کار، رضایت شغلی، رهبری و غیره است. از آنجاکه چالش‌های سازمانی مدیران انتظامی به‌شدت متأثر از عوامل گوناگون درون‌سازمانی است، برای شناخت این عوامل توجه به نظریه‌های موجود در این زمینه ضروری می‌نماید که به‌اختصار مهم‌ترین آن‌ها ارائه می‌شود.

لاک¹ در نظریه هدف‌گذاری - برخلاف نظریه‌های انتظار و برابری - مشوق‌ها و مزایای شغلی را عامل حیاتی در فعالیت کارکنان یک سازمان نمی‌شمارد، بلکه عامل حیاتی را میزان انطباق اهداف کارکنان با اهداف سازمان می‌داند. از این‌رو، مقایسه‌هایی که با دیگران انجام می‌شود و انتظارات کارکنان برای دریافت مزایا و پاداش‌ها تنها به‌اندازه‌ای که بر اهداف کارکنان تأثیر می‌گذارند، اهمیت دارند و آنچه موجب انگیزش و احساس خاص کارکنان نسبت به شغلشان می‌شود، هدف آن‌ها است نه پاداش‌ها و مزایایی که دریافت می‌کنند (بکینگهام²، 2009: 221).

1- Lock
2- Bekingham



بنابراین، اگر ما قصد داریم بر نگرش و رفتار شغلی کارکنان یک سازمان تأثیر بگذاریم و رضایت یا تعهد شغلی آن‌ها را افزایش دهیم، باید بکوشیم اهداف کارکنان را تا حد امکان با اهداف سازمان منطبق کنیم. برای این کار، مشارکت کارکنان در فرایند هدف‌گذاری، تعریف دقیق اهداف سازمان برای آن‌ها و منوط کردن پاداش‌ها و مشوق‌ها به میزان دستیابی به اهداف سازمان، بسیار مؤثر است. از این نظریه می‌توان دریافت که عامل اساسی در کاهش تعهد، رضایت و منزلت سازمانی نظامیان، تنها پایین بودن مزایای آن‌ها نیست، بلکه مهم‌تر از آن، این‌که اهداف آنان با اهداف سازمان‌های نظامی همخوانی ندارد.

مک کلند¹ در نظریه نیاز به پیشرفت، عامل اصلی تلاش افراد برای کسب موفقیت و پیشرفت را وجود انگیزه‌ای در آن‌ها به نام «انگیزه پیشرفت» می‌داند. اگر افرادی که این انگیزه در آنان قوی است در محیط کار خود نتوانند راهی برای نشان دادن صلاحیت‌های خود و کسب موفقیت و پیشرفت بیابند، دچار نارضایتی شغلی خواهند شد و منزلت شغلشان در نظرشان کاهش خواهد یافت. بر اساس این نظریه، اگر نظامیان لایق، مستعد و با انگیزه نتوانند در سازمان‌های نظامی راهی برای نشان دادن لیاقت و استعداد خود و کسب موفقیت و پیشرفت بیابند، دچار نارضایتی شغلی شده، احساس بی‌منزلتی در سازمان به آن‌ها دست خواهد داد (آراسته، 1388: 33).

هاکمن و لاولر در نظریه استقلال شغلی، سلسله‌مراتب خشک سازمانی، تحمیل نظر سرپرست بر کارکنان و عدم استقلال آن‌ها در تصمیم‌گیری و عمل را از عوامل نارضایتی شغلی شناخته‌اند و بر این باورند که برای افزایش رضایت شغلی، باید سرپرستان در تصمیم‌گیری‌های خود، زیردستان را مشارکت داده و تاندازه‌ای به آن‌ها استقلال عمل بدهند. هرچند این استقلال عمل نباید به‌گونه‌ای باشد که آن‌ها احساس ابهام، بلا تکلیفی و سردرگمی کنند (مورهدوگریفین،² 2002: 203). بر اساس این نظریه، سلسله‌مراتب خشک سازمان‌های نظامی و اجبار نظامیان برای تبعیت بی‌چون‌وچرا از تصمیمات مافوق، می‌تواند یکی از عوامل پایین بودن رضایت شغلی نظامیان و کاهش منزلت سازمانی آنان تلقی شود.

1- Macclenlland

2- Moorhead & Griffen

نظریه برابری آدامز¹ شبیه «نظریه انتظار» است با این تفاوت که هزینه‌ای را که فرد صرف یک کار معین می‌کند، با پاداشی منصفانه در نظر می‌گیرد. آدامز در این نظریه می‌گوید: هر فرد شاغل داده‌های خود به شغلش (مانند تحصیلات، دانش، تجربه، استعداد، ساعات کار، سختی کار، تعهدات شغلی، محدودیت‌های شغلی و...) و ستاده‌های خود از شغلش (مانند درآمد، مزایا، امنیت شغلی، رضایت شغلی، منزلت سازمانی و...) را در نظر می‌گیرد و آن‌ها را با داده‌ها و ستاده‌های سایر شاغلان مقایسه می‌کند. اگر دریابد که بین داده‌ها و ستاده‌های شغل او و شاغلان دیگر - که کاری مشابه او انجام می‌دهند - و یا مشاغل دیگر - که شبیه شغل او هستند - نوعی موازنه وجود دارد؛ احساس آرامش و رضایت می‌کند و اگر دریابد که ستاده‌های شغل او بیش از دیگران است؛ ارزش شغلش برای او بیشتر می‌شود و بر تلاش خود می‌افزاید؛ اما اگر دریابد که ستاده‌های شغل او کمتر از آنان است، ارزش شغلش در نظرش پایین آمده و از تلاش خود می‌کاهد (عسکریان و باقری، 1391: 22). این نظریه می‌گوید که اگر متولیان نظم و امنیت احساس کنند که ستاده‌های آن‌ها در مقایسه با افراد هم‌رده آن‌ها یا مشاغل مشابه دیگر پایین‌تر است، آرامش و رضایت شغلی خود را از دست داده، ضمن اعتقاد به نبود «عدالت سازمانی» به این نتیجه خواهند رسید که در سازمان از منزلت لازم برخوردار نیستند.

در این پژوهش چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی به سه دسته عوامل سازمانی یعنی عوامل انسانی، عوامل تجهیزات فیزیکی و عوامل زمینه‌ای تقسیم شده‌اند (اسکات، 1393: 51). عوامل انسانی شامل ضعف انگیزش در کارکنان انتظامی، عدم مشارکت کارکنان، عدم اعتماد کافی کارکنان، عوامل تجهیزات فیزیکی شامل کمبود فناوری اطلاعات، کمبود نیروی کار ماهر و متعهد، کمبود آموزش‌های موردنیاز، عوامل زمینه‌ای شامل وجود هرم تصمیم‌گیری، ضعف در اخلاق مدیریتی در سازمان، عدم شناخت نیازهای کارکنان، بی‌توجهی مافوق به مسائل و اتفاقات سازمان، عدم شایسته‌سالاری است (هاشمی و همکاران، 1390، 15-5). نظریه‌هایی که دربرگیرنده

5- Adamz
1- Scott

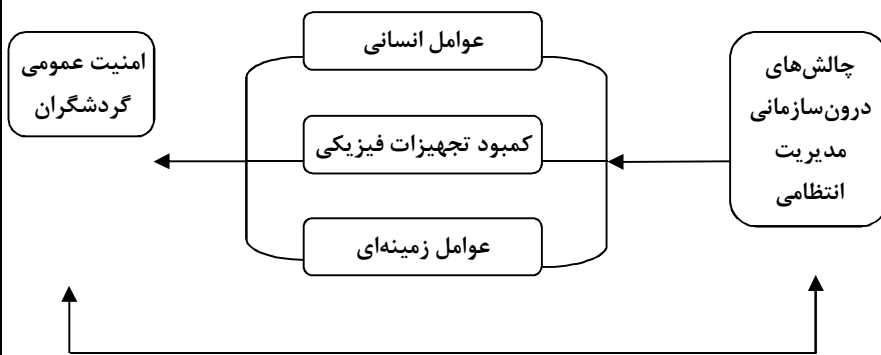


این مؤلفه‌ها بودند به‌اختصار در مباحث نظریه‌ها بیان شد. در جدول شماره (2) مدل نظری تحقیق شامل موضوع، مؤلفه‌ها و شاخص‌های تحقیق ارائه شده است:

جدول 2: مدل نظری پژوهش

موضوع	مؤلفه	شاخص
		ضعف انگیزش
		عدم مشارکت کارکنان
		عدم اعتماد کافی
		سختی کار
	عوامل انسانی	عدم برنامه‌ریزی و پیشگیری از شرایط اضطراری در تأمین امنیت گردشگران
		عدم وجود قوانین و دستورالعمل‌های مناسب و شفاف برای مدیریت انتظامی در تأمین امنیت گردشگران
		کمبود فناوری و اطلاعات
چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی	عوامل و کمبود تجهیزات فیزیکی	کمبود نیروی کار ماهر و متعهد کمبود آموزش و تجهیزات آموزشی کمبود تجهیزات نظارتی کمبود بودجه و اعتبارات
		وجود هرم تصمیم‌گیری
		ضعف در اخلاق مدیریتی
		عدم شناخت نیازهای کارکنان
	عوامل زمینه‌ای (قوانین و مقررات و دستورالعمل‌ها و ...)	بی‌توجهی مافوق به مسائل و اتفاقات سازمان عدم شایسته‌سالاری تداخل وظایف
		نبود شفافیت لازم در مسئولیت‌های دیگر دستگاه‌ها
		خلأ قانونی در خصوص گردشگری دریا

(منبع: نویسندگان)



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (اسکات، 1¹:1393:51)

روش‌شناسی

این پژوهش از نظر نوع، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق شامل تمامی فرماندهان و جانشینان و کارکنان انتظامی شهرستان بابلسر به تعداد 150 نفر که به روش تمام شمار انتخاب شده‌اند. روش گردآوری داده‌ها پیمایشی و ابزار آن پرسشنامه محقق‌ساخته است که روایی آن از طریق خبرگان و صاحب‌نظران و پایایی آن به کمک ضریب آلفای کرونباخ (862/.) حاصل گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون تحلیل رگرسیون خطی استفاده شده است. قلمرو زمانی تحقیق تابستان و پاییز 96 و قلمرو مکانی آن شهرستان بابلسر در استان مازندران بوده است.

یافته‌ها

یافته‌های تحقیق به شرح زیر ارائه می‌گردد؛ ابتدا بررسی پایایی پرسشنامه تحقیق که جهت تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن برای مؤلفه‌های مورد مطالعه به شرح ذیل محاسبه شده است:



جدول 3: نتایج بررسی اعتبار متغیرها

متغیر	آلفای کرونباخ	ملاحظات
چالش‌های انسانی	0/862	
چالش‌های تجهیزاتی	0/861	
چالش‌های زمینه‌ای	0/862	
چالش‌های درون سازمانی	0/863	
آلفای کل پرسشنامه	0/862	

همان‌طور که داده‌های جدول شماره (3) نشان می‌دهد، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای همه مؤلفه‌های تحقیق به ترتیب، بین 0/861 تا 0/863 قرار گرفته‌اند که از حداقل مقدار ضریب معتبر، یعنی 0/700 بیشتر است. همچنین ضریب آلفای کرونباخ کل برای پرسشنامه 0/862، به‌دست‌آمده است که نشان‌دهنده پایایی قابل‌قبول برای پرسشنامه تحقیق است.

در مرحله دوم، به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته شده است که جهت تعیین روابط بین متغیرها (چالش‌های درون سازمانی شامل چالش‌های انسانی، چالش‌های تجهیزاتی و چالش‌های زمینه‌ای به‌عنوان متغیر مستقل و امنیت گردشگران به‌عنوان متغیر وابسته) و آزمون فرضیه‌ها از آزمون آماری (ANOVA) استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره (4) ارائه شده است.

برای محاسبه رابطه بین متغیرهای مورد مطالعه در تحقیق با یکدیگر، از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که نتایج حاصل از آن در جدول شماره (4) ارائه شده است.

جدول 4: نتیجه آزمون تحلیل واریانس (ANOVA)

گزینه	جمع مجذور	Df	میانگین مجذور	f	Sig
امنیت گردشگران	122/408	2	61/204	317/582	0/001
	73/426	381	0/193		
چالش‌های انسانی	122/408	2	25/323	143/652	0/001
	73/426	381	0/176		
چالش‌های تجهیزاتی	50/647	2	27/936	342/060	0/000
	67/163	381	0/820		

Sig	f	میانگین مجذور	Df	جمع مجذور	گزینه
			383	117/810	
			2	61/684	
0/000	464/625	20/561	381	16/816	چالش‌های زمینه‌ای
		0/044	383	78/500	

همان‌گونه که نتایج آزمون آماری تحلیل واریانس در جدول شماره (4) نشان می‌دهد، چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی در قالب سه مؤلفه چالش‌های انسانی، چالش‌های تجهیزاتی و چالش‌های زمینه‌ای (به‌عنوان متغیرهای مستقل) و تأثیرگذاری آن‌ها بر امنیت گردشگران (به‌عنوان متغیر وابسته) مورد بررسی قرار گرفت که وجود رابطه در بین آن‌ها تأیید شد و میزان سطح معناداری محاسبه شده کمتر از 0/01 است که نشان‌دهنده وجود رابطه حقیقی با سطح اطمینان 99% در بین متغیر مستقل و متغیر وابسته تحقیق است که این رابطه ناشی از خطا و اشتباه نیست بلکه رابطه‌ای معنادار و حقیقی است. به‌عبارت‌دیگر، فرضیه تحقیق یا H1 با اطمینان 99% تأیید شده است و فرض صفر یا H0 با اطمینان کمتر از 0/05 رد شده است.

همچنین برای بررسی ارتباط و تبیین و پیش‌بینی روابط بین متغیرها از آزمون آماری تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد که نتایج حاصل از آن در جدول شماره (5) ارائه شده است.

جدول شماره (5) آزمون آماری تحلیل رگرسیونی متغیرها

Sig	T	beta	B	ضریب تعیین R square	ضریب همبستگی R	گزینه
0/002	9/054	-	0/273			امنیت گردشگران
0/000	16/701	0/261	0/214	0/786	0/886	چالش‌های انسانی
0/000	5/262	0/259	0/192			چالش‌های تجهیزاتی
0/000	14/166	0/207	0/174			چالش‌های زمینه‌ای

همان‌گونه که در جدول شماره (5) مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیر مستقل با متغیر وابسته مورد مطالعه $R=0/886$ محاسبه شده است که حاکی از همبستگی بسیار بالای بین متغیرها است و نشان می‌دهد که متغیر مستقل تحقیق (چالش‌های درون‌سازمانی از طریق چالش‌های انسانی، چالش‌های تجهیزاتی و چالش‌های زمینه‌ای) با متغیر وابسته تحقیق (امنیت گردشگران) همبستگی بسیار



بالایی دارند. همچنین ضریب تعیین $R^2=0/786$ محاسبه شده است که نشان می‌دهد متغیر مستقل مورد مطالعه حدود 79% درصد تأثیر بر متغیر وابسته تحقیق را پوشش می‌دهد و 21% باقی‌مانده مربوط به دیگر متغیرها و عوامل مختلف تأثیرگذار بر امنیت گردشگران است که در این تحقیق مورد مطالعه قرار نگرفته است. همچنین ضریب بتا نشان‌دهنده میزان تأثیر متغیر مستقل تحقیق یعنی چالش‌های درون‌سازمانی از طریق سه مؤلفه چالش‌های انسانی، چالش‌های تجهیزاتی و چالش‌های زمینه‌ای بر متغیر وابسته است که این تأثیر دارای ضریب حداقل 0/207 هزارم تا 0/261 هزارم بوده است که نشان‌دهنده تأثیر بسیار بالای متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تحقیق است.

بحث و نتیجه‌گیری

با بررسی همه مؤلفه‌ها و شاخص‌های مطرح‌شده در این تحقیق (چالش‌های انسانی، چالش‌های فیزیکی تجهیزاتی و چالش‌های زمینه‌ای) و ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان از قبیل درجه و سابقه خدمت در ناجا و میزان تجربه در زمینه امنیت گردشگران می‌توان نتیجه گرفت که از دیدگاه آنان، چالش‌های درون‌سازمانی از نظر تأثیر بر امنیت گردشگران به ترتیب، چالش‌های انسانی، چالش‌های تجهیزاتی و نهایتاً چالش‌های زمینه‌ای است، ضمن آنکه ضریب بتا به دست‌آمده نیز گویای این ترتیب است. حال با توجه به ترتیب فوق می‌توان نتیجه گرفت که در صحنه عمل جهت تأمین امنیت عمومی گردشگران پلیس در وهله اول پلیس در راستای تأمین امنیت گردشگران با چالش‌های انسانی، از قبیل عدم وجود انگیزه کافی در کارکنان و مشارکت کم آنان در مأموریت‌ها با توجه به اعتماد کم آنان به حمایت‌های سازمانی و قانونی و سختی کار در زمینه امنیت گردشگری به دلیل عدم وجود برنامه‌ریزی مناسب و پیشگیری از ایجاد شرایط اضطراری در تأمین امنیت گردشگران و بعضاً وجود خلأهای قانونی و یا نبود دستورالعمل‌های مناسب سازمانی مواجه است.

همچنین از یافته‌های این تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که در مرتبه دوم، پلیس در راستای تأمین امنیت گردشگران با چالش‌های تأمین تجهیزات فیزیکی خود از قبیل فناوری و اطلاعات لازم در زمینه فناوری‌های پیشرفته و همچنین در اختیار داشتن نیروی کار ماهر و متعهد جهت به‌کارگیری این فناوری‌ها مواجه است، ضمن آنکه جهت

ارتقاء تجهیزاتی با چالش آموزش و تجهیزات آموزشی نیز مواجه است که خلأ این تجهیزات بخصوص در حوزه‌های نظارتی بیشتر است و در راستای تأمین فناوری‌های نوین چالش بودجه و اعتبارات نیز بسیار ملموس و حاد است.

و نهایتاً پلیس در راستای تأمین امنیت گردشگران در مرتبه سوم، با چالش‌های زمینه‌ای از قبیل وجود هرم سازمانی پیچیده برای تصمیم‌گیری در خصوص مأموریت‌ها و همچنین ایجاد تغییرات سازمانی و بعضاً وجود ضعف در اخلاق مدیریتی ذی‌نقشان سازمانی و عدم شناخت آنان از نیازهای کارکنان و زیردستان و یا بی‌توجهی مافوق به مسائل و اتفاقات سازمانی به دلیل عدم به‌کارگیری معیارهای شایسته‌سالاری و یا شفاف نبودن وظایف افراد و بخش‌های مختلف سازمانی و یا سایر سازمان‌های ذی‌نقش در این زمینه و یا وجود خلأهای قانونی در مورد گردشگری دریایی مواجه است که این چالش‌ها به‌شدت بر نحوه عملکرد مدیران نیروی انتظامی جهت برقراری امنیت برای گردشگران تأثیرگذار است، لذا هرچه این چالش‌ها در سازمان کاهش یابد به تبع بر نحوه مدیریت تأثیرگذار بوده و در مقابل کارکنان نیز بهتر به وظیفه خود عمل می‌کنند.

پیشنهادهای

الف- پیشنهاد در خصوص چالش‌های عوامل انسانی:

- 1 - استفاده از تشویق و پاداش توسط مدیران برای بروز رفتارهای کاری مناسب و مثبت از کارکنان.
- 2 - توجه به افزایش جذابیت درونی در مشاغل به هنگام طراحی آن‌ها جهت افزایش اشتیاق در کارکنان.
- 3 - توجه به عوامل معنوی و انسانی در طراحی شغل‌ها جهت ارتقاء انگیزه و اشتیاق بیشتر در کارکنان.
- 4 - تلاش مدیران انتظامی برای توجه و درک بهتر کلیه کارکنان در سطوح و جایگاه‌های مختلف به منظور ارتقاء حس مشارکت و اعتماد در بین آنان.
- 5 - تلاش مدیران انتظامی جهت مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، برای بهبود مشاغل با توجه به اطلاعات میدانی و عملی آنان.



- 6- تلاش جهت شفاف‌سازی قوانین و مقررات سازمانی جهت خدمت‌رسانی بهتر به گردشگران.
- 7- تلاش جهت ایجاد هماهنگی بیشتر در بین سازمان‌های مختلف ذی‌نقش در تأمین امنیت گردشگران.
- 8- توجه و تلاش مدیران جهت تأمین تجهیزات ایمنی لازم برای کارکنان متناسب با مأموریت‌ها.

ب- پیشنهاد در خصوص چالش‌های تجهیزات فیزیکی:

- 1 - توجه و تلاش مدیران جهت جذب و تأمین اعتبارات لازم متناسب با نیازمندی‌های سازمانی پلیس و همچنین مأموریت‌های واگذار شده به این نیرو.
- 2- تلاش جهت ارتقاء آموزش کارکنان متناسب با نیاز سازمان و سبک‌های جدید آموزشی موجود در داخل و خارج کشور و با توجه با لوازم فنی مدرن.
- 3- تلاش و توجه به تجهیز واحدها به فناوری جدید و پیشرفته اعم از وسایل نقلیه، سلاح، وسایل سمعی و بصری و همچنین ابزارهای نظارت و کنترل.
- 4 - تلاش جهت جذب و آموزش نیروهای متخصص جهت کار با فناوری و فناوری‌های جدید در سازمان.

ج- پیشنهاد در خصوص چالش‌های عوامل زمینه‌ای:

- 1 - تلاش جهت منطقی کردن هرم سازمانی متناسب با مأموریت‌ها و همچنین دسترسی به سلسله‌مراتب سازمانی و بهره‌گیری از نظرات و دیدگاه‌های کارکنان در سطوح مختلف سازمان.
- 2- شفاف‌سازی وظایف در مشاغل مختلف به‌منظور جلوگیری از تداخل وظایف و همچنین کنترل بهتر عملکرد کارکنان.
- 3 - تلاش جهت شناخت بهتر کارکنان و نیازهای آنان جهت هدفمند کردن ارائه خدمات به کارکنان و خانواده‌های آنان به‌منظور ارتقاء رضایت‌مندی کارکنان.

3 - برنامه‌ریزی جهت ارتقاء اخلاق مدیریتی در مدیران سازمان، جهت ارتقاء توجه بیشتر آنان به مسائل فردی کارکنان و همچنین مسائل و مشکلات سازمانی جهت بهبود عملکرد سازمان.

4 - تلاش جهت مینا قرار دادن شایسته‌سالاری افراد در زمینه ارتقاء و انتصاب آنان در مشاغل مدیریتی به‌منظور بالا بردن رضایت‌مندی در کارکنان و بهبود عملکرد سازمان.

5 - تلاش جهت شناسایی و برطرف کردن خلأهای قانونی در خصوص گردشگری دریایی.



منابع

- اسکات، ریچارد (1393). «سازمان‌ها: سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز». (ترجمه دکتر حسن میرزایی)، تهران: انتشارات سمت.
- آراسته، حمیدرضا (1388). «رضایت شغلی اعضای هیئت‌علمی دانش‌آموخته خارج از کشور در ایران». فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، شماره بیست و هفتم و بیست و هشتم.
- بابائیان، علی؛ سامانی، یوسف؛ کرمی، ذبیح‌الله (1393). «بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد کارکنان رسته‌های مأموریتی ناجا» فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال نهم، شماره سی و هفتم.
- بلانچارد، ریچارد (1387). «پی‌یر بوردیو». (ترجمه لیلا جو افشانی و حسن چاوشیان)، (چاپ اول)، تهران: نشر نی.
- بیگی، مرجان؛ میرزاخانی، هاجر (1388). «نقش امنیت اجتماعی و فرهنگی در توسعه گردشگری». مجموعه مقالات برگزیده اولین همایش ملی امنیت و توسعه پایدار گردشگری، دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان اصفهان.
- تدبیر، علی (1383). «عوامل مؤثر بر رشد صنعت گردشگری ایران». پژوهشنامه اقتصادی، سال نهم، شماره سوم.
- تقوایی، مسعود؛ پرهیز، فریاد (1392). «نقش امنیت گردشگران در جذب گردشگران خارجی به ایران». پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، شماره بیست و سوم، صص 95-118.
- جهان‌بیگلو، رامین (1385). «حاکمیت و آزادی». (جلد دوم)، تهران: انتشارات نی.
- چلبی، مسعود (1375). «جامعه‌شناسی نظم: تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی». (چاپ اول)، تهران: نشر نی.
- خلیفه سلطانی، سید محسن (1390). «عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران خارجی». فصلنامه امنیت عمومی، شماره اول.
- خورشیدی، عباس (1392). «تشخیص عوامل سازنده رهبری و مدیریت فرماندهان نیروی انتظامی در افق 1404». فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال هشتم، شماره سوم.
- ذوالفقاری، غلامرضا (1391). «بررسی احساس امنیت فردی و اجتماعی از دیدگاه گردشگران و عوامل مؤثر بر آن». نشریه علمی پژوهشی جغرافیای برنامه‌ریزی، سال هجدهم، شماره چهل و نهم.
- رضاییان، علی (1384). «اصول مدیریت». تهران: انتشارات سمت.

- ریاحی سامان، محراب؛ هندیانی، عبدالله؛ احمدی بالادهی، سید مهدی (1395). «نقش مدیریت انتظامی سواحل در امنیت عمومی (مورد مطالعه: استان مازندران)». فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال یازدهم، شماره دوازدهم.
- سعادت، اسفندیار (1386). «مدیریت منابع انسانی». تهران: انتشارات سمت.
- شایگان، فریبا؛ رستمی، فاطمه (1390). «هویت اجتماعی و احساس امنیت». فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، شماره نهم.
- شفیع، خورشید (1396). «امنیت گردشگری، خدمات رفاهی». دنیای اقتصاد، شماره 376.
- ضرابی، اصغر؛ دهقانیا، محمد منصور (1396). «سنجش عوامل مؤثر بر ارتقای امنیت گردشگری (مورد مطالعه: کلان‌شهر اصفهان)». پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال دهم، شماره چهارم (پیاپی 40)، صص 109-136.
- عسگریان، مصطفی؛ باقری، شادی (1391). «فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی». سال هفتم، شماره پنجاه و یکم.
- فرنچ واچ، بل (1385). «مدیریت تحول در سازمان». (ترجمه مهدی الوانی و دانایی‌فرد)، چاپ یازدهم، تهران: نشر صفار.
- کاشانی، مهدی (1370). «رفتار سازمانی و انگیزش». تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- محسنی تبریزی، علیرضا؛ شاه بهرامی فرخ‌الله (1387). «نقش مدیریت انتظامی در تأمین امنیت شهرها (مطالعه موردی: انتخابات مجلس شورای اسلامی)». فصلنامه دانش انتظامی، سال دهم، شماره اول.
- مصطفوی‌نژاد، ... (1393). «الگوی برای مدیریت انتظامی بحران‌های قومی ایران»، رساله دکتری، دانشگاه علوم انتظامی امین.
- معین، محمد (1381). «فرهنگ فارسی». (جلد اول)، تهران: انتشارات امیرکبیر.
- نامدار، کیوان (1383). «بررسی مقایسه عزت‌نفس و انگیزه پیشرفت تحصیلی و رابطه آنان با عملکرد دانش‌آموزان مبتلا به آسیب‌های بینایی و شنوایی». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشکده علوم انسانی همدان.
- نائلی، محمدعلی (1373). «انگیزش در سازمان‌ها (دیدگاه‌های نظری و فرایندهای کاربردی فرهنگ و آموزش‌های عالی)». تهران: انتشارات سمت.
- نیک‌صفت، سپیده (1393). «بررسی تأثیر وام‌های خوداشتغالی در ایجاد فرصت‌های شغلی در نواحی روستایی (مورد مطالعه: روستاهای شهرستان لنگرود)». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گیلان.



- هاشمی، سید حامد؛ چور رامین‌زاد، سعیده (1390). «چالش‌های فراروی منابع انسانی و راهکارهای برای رفع آن». فصلنامه کار و جامعه، شماره 136.
- هزار جریبی، جعفر (1389). «احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعه گردشگری». فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال بیست و دوم، شماره دوم.
- هوشمندیار، نادر (1394). «توسعه مدیریت و نقش خلاقیت پلیس در نظم و امنیت عمومی فصلنامه علمی پژوهشی ابتکار و خلاقیت». دوره پنجم، شماره چهارم.
- الیاسی، امیر (1395). «تأثیر فیلم و سریال‌های پلیسی بر افزایش آگاهی و احساس امنیت شهروندان». مطالعات امنیت اجتماعی، شماره چهل و پنجم.
- Boucuv, Lon. (2013). Managerial core competencies Predictor of managerial Performance, on different levels of management, Procidia- Social and Behavioral sciences, 78, p 365-369.
- Donaldson, R., & Ferreira, S. (2009). (Re-) creating Urban Image: Opinions of Foreign Visitors to South africa on Safety and security? Urban Froum, 20 (1), 1-18.
- George,R., swart, K., & Jenkins, D.W. (2010). Harnessing the power of football: safety – risk percprtion of sport tourists at the 2013 fifa confederation cup tm in Brazila, journal of sport &Tourism, 18 (4), 241- 263.
- Journal of Travel Research 37(2), 171-177.
- Kehoe,R.R., fwright, P.M. (2013).The impaet of high- performance hu- man resource practices on employees attitudes and behaviors. Journal of managemant, 39(2), 366-391.
- Mayer, R. (2013). Conceptualizing ethical capital in social enterprice, Social Enterprice gurnal, vol. No. 3, p 250-264.
- Moorhead& Griffin (2002). organizational behavior,seyed mehdy Alvani and gholamreza mohamadzadeh, (seventhed),Tehran: mervarid application.
- Morcus Buckingham, (2009). motivation. Hygiens Thery,the motivation towok Galluporgani zation.
- pauka, j., chorles,D.,Mora,j.G,&Nnazave, H (2013). Higher education in rejional and city derelopment: Basque conuntry, spain.
- Sonmez, S.F., & Graefe, A. R. (1998). a. I nfluence of terrorism risk on foreign tourism decisions.Annals of Tourism Research,25 (1), 112-144.
- Sonmez, S.F., & Graefe, A. R. (2009). b. Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety.
- Styles, Chris and Tim Ambler (2015). “The Effect of Organizational Functioning on Corporate Stability,” Australian Journal of Management, 25 (3), 261–82.